

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang Masalah
- 1.2 Rumusan Masalah
- 1.3 Tujuan Penelitian
- 1.4 Manfaat Penelitian
- 1.5 Landasan Teori
 - 1.5.1 Pemasaran Jasa
 - 1.5.2 Karakteristik Jasa
 - 1.5.3 Kualitas Jasa
 - 1.5.4 Kualitas Pelayanan
 - 1.5.5 Kepuasan Pelanggan
- 1.6 Kerangka Pemikiran
- 1.7 Hipotesis
- 1.8 Metode Penelitian
 - 1.8.1 Tipe Penelitian
 - 1.8.2 Lokasi Penelitian
 - 1.8.3 Populasi dan Sampel
 - 1.8.4 Definisi Konsep dan Operasional
 - 1.8.5 Sumber Data
 - 1.8.6 Teknik Pengumpulan Data
 - 1.8.7 Model dan Teknik Analisis Data
 - 1.8.8 Uji Asumsi Klasik
- 1.9 Pengujian hipotesis

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

- 2.1 Sejarah NAV Karaoke
- 2.2 Visi dan Misi Perusahaan
- 2.3 Fasilitas
- 2.4 Type Room dan Daftar Harga
- 2.5 Akomodasi
- 2.6 Struktur Organisasi

BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

- 3.1 Uji Instrumen dan Data Penelitian
 - 3.1.1 Uji Validitas
 - 3.1.2 Uji Reliabilitas
- 3.2 Analisis Karakteristik Konsumen
 - 3.2.1 Jenis Kelamin
 - 3.2.2 Usia
 - 3.2.3 Pekerjaan Responden
 - 3.2.4 Pendidikan Responden
 - 3.2.5 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Bukti Fisik
 - 3.2.6 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kehandalan
 - 3.2.7 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Daya Tanggap
 - 3.2.8 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Jaminan

- 3.2.9 Analisis Statistik Diskriptif Variabel Empati
- 3.2.10 Analisis Statistik Diskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan
- 3.3 Uji Asumsi Klasik
 - 3.3.1 Analisis Inferensial
 - 3.3.2 Pengujian Hipotesis
- 3.4 Pembahasan dan Implikasi

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

- 4.1 Kesimpulan
- 4.2 Saran

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas
Tabel 3.2	Hasil Uji Reliabilitas
Tabel 3.3	Distribusi Responden dengan Dasar Jenis Kelamin
Tabel 3.4	Distribusi Responden dengan Dasar Usia
Tabel 3.5	Distribusi Responden dengan Dasar Pekerjaan
Tabel 3.6	Distribusi Responden dengan Dasar Pendidikan
Tabel 3.7	Gedung Strategis
Tabel 3.8	Ruang Tunggu Nyaman
Tabel 3.9	Parkiran Nyaman
Tabel 3.10	Karyawan Cepat
Tabel 3.11	Selalu Tepat
Tabel 3.12	Karyawan Memiliki Keterampilan
Tabel 3.13	Karyawan Selalu Siap
Tabel 3.14	Kelengkapan Lagu
Tabel 3.15	Sangat Efektif dan Efisien
Tabel 3.16	Tanggap Terhadap Permintaan Pelanggan
Tabel 3.17	Tarif Murah
Tabel 3.18	Memberikan Rasa Nyaman
Tabel 3.19	Memberikan Jaminan Keamanan
Tabel 3.20	Karyawan Sopan
Tabel 3.21	Memberikan Perhatian
Tabel 3.22	Karyawan tidak Memilah Memilih dalam Memberikan Pelayanan
Tabel 3.23	Memiliki Kemampuan dalam Berkomunikasi
Tabel 3.24	Pembelian Ulang
Tabel 3.25	Memenuhi Harapan Pelanggan
Tabel 3.26	Memiliki Pengalaman yang Baik
Tabel 3.27	Memberikan Informasi kepada Pihak Lain
Tabel 3.28	Tidak Memperhatikan Besar Biaya yang Dikeluarkan
Tabel 3.29	Tidak Memperhatikan Promosi Tempat Karaoke yang Lain
Tabel 3.30	Puas Atas Semua Pelayanan
Tabel 3.31	Memberikan Ide-ide atau Saran yang Membangun
Tabel 3.32	Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Tabel 3.33	Uji Heteroskedastisitas
Tabel 3.34	Uji Multikolinearitas
Tabel 3.35	Hasil Uji Regresi Linear Berganda

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Daftar Jurnal Karaoke Yogyakarta

Gambar 2 Kerangka Pemikiran

Gambar 3 Struktur Organisasi NAV Karaoke